

La médiation un nouveau service pour régler votre litige avec votre assureur

Si vous avez un désaccord avec un assureur, il est souhaitable de rechercher une solution amiable avant de recourir à la justice. Dans de nombreuses situations, il s'agit plus d'un malentendu que d'un réel litige. Si le dialogue est rompu avec votre assureur, adressez-vous au Médiateur de l'assurance. Pour le faire, voici quelques conseils pratiques.

Coordonnées du médiateur :
Le Médiateur de l'Assurance
154, Boulevard d'Anfa – 9eme Etage
Casablanca

E-mail : mediateur@mediateurassurance.ma
Site Officiel : www.mediateurassurance.ma

La médiation en assurance : Qu'est ce que c'est ?

La médiation en assurance est un **service gratuit** mis en place par la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et Réassurance (FMSAR) et la Direction des Assurances et de la Prévoyance Sociale (DAPS) du Ministère de l'Economie et des Finances. La médiation est un mode de règlement des litiges qui permet à toute personne qui a un différend avec un assureur de le régler amiablement.

Ce service est régi par la « Charte de médiation en assurance » à laquelle ont adhéré l'ensemble des entreprises d'assurance et d'assistance opérant au Maroc.

Avant de recourir au médiateur

Pensez d'abord à lire attentivement votre contrat d'assurance. C'est le document qui régit votre relation avec votre assureur et précise vos engagements réciproques. Vous y trouverez, dans la plupart des cas, des réponses à vos interrogations.

Si vous estimez qu'il y a une anomalie dans l'application de votre contrat, rapprochez-vous de votre interlocuteur habituel (agent

général, courtier d'assurances, bureau direct ...) qui, dans la plupart des cas, vous proposera une solution.

Si le désaccord persiste, contactez, **par écrit**, le **service chargé des réclamations** au sein de l'entreprise d'assurance en précisant la nature exacte de votre réclamation ainsi que votre adresse et votre numéro de téléphone ;

A défaut de réponse de la part de l'entreprise d'assurance dans un délai de **30 jours**, ou si le désaccord persiste après cette démarche, vous pouvez saisir le médiateur à **condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée**.

Comment recourir au médiateur ?

La demande de médiation est obligatoirement formulée **par écrit** :

- soit par courrier recommandé avec accusé de réception,
- soit par remise, contre décharge, auprès des services du médiateur (voir adresse ci-dessus).

Votre demande doit indiquer et comporter les informations suivantes:

- le nom de l'entreprise d'assurance ;
- le numéro du contrat, de l'attestation ou du dossier sinistre.
- les principaux événements à l'origine du différend ;
- les décisions de l'entreprise d'assurances que vous contestez ;
- les photocopies des courriers échangés et notamment de la dernière réponse reçue de la compagnie.

Vous trouverez les formulaires à télécharger ainsi que d'autres informations pratiques sur le site web du médiateur

www.mediateurassurance.ma

Sachez que :

- Si vous saisissez du même litige une juridiction, le médiateur mettra fin à la procédure de médiation.
- Si le même litige a été porté devant la Direction des Assurances et de la Prévoyance Sociale, la procédure de médiation sera suspendue jusqu'au classement du dossier par cette administration.
- Si votre demande est manifestement infondée ou abusive, le médiateur est libre de se dessaisir du dossier.
- le médiateur ne peut traiter que les réclamations concernant des particuliers et dont le montant estimé est de 5 000 dirhams au moins.

Comment se déroule la médiation ?

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.

Le médiateur doit recueillir toutes les informations lui permettant de se faire une idée précise de la situation. A cet effet, vous disposez d'un délai maximum de 21 jours pour répondre aux demandes d'informations ou de documents émanant du médiateur.

Le médiateur instruit le dossier dans un délai de 60 jours sauf prorogation dûment motivée. Dans ce cadre, il va essayer, dans un premier temps, de contribuer à l'émergence d'une solution autonome entre les parties.

Si, à la fin du processus de médiation, aucun accord amiable n'a été trouvé, le médiateur établit sa proposition sous forme d'un acte portant accord transactionnel et invitera les parties à y apposer leur signature dans les 21 jours.

L'avis rendu par le médiateur est établi en considération d'éléments de droit et d'équité, mais aussi dans un souci de règlement amiable qui ne saurait correspondre à une approche exclusivement judiciaire.

Vous n'êtes pas liés par l'avis du médiateur. Vous conservez votre droit de saisir ultérieurement les tribunaux.

Par contre, l'avis du médiateur s'impose à la compagnie d'assurance si le montant en cause est inférieur ou égal à 50 000 dirhams.

En résumé

- *Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance.*
- *La procédure de médiation est réservée aux particuliers.*
- *Le recours au médiateur est gratuit.*
- *Le montant du litige doit être supérieur ou égal à 5 000 dirhams*
- *La saisine du médiateur interrompt la prescription.*
- *L'intervention du médiateur n'est possible que si aucune procédure judiciaire n'est en cours.*
- *Le médiateur est saisi après épuisement des procédures internes de règlement des litiges de la compagnie d'assurances.*
- *Le médiateur instruit le dossier dans un délai de 60 jours*
- *L'avis du médiateur ne s'impose pas au réclamant qui conserve le droit de saisir les tribunaux*
- *L'avis du médiateur s'impose à l'entreprise d'assurance si le montant ne dépasse pas 50 000 dirhams.*